



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016												
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
	Efectividad	Informe de Interventoría sobre avance de Obra	Medir que los presupuestos se están ejecutando de acuerdo a lo planeado.	Informe	100%	100%	NA	NA	NA	NA								
ALUMBRADO PÚBLICO	Efectividad	Oportunidad del servicio zona rural	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo meta establecido	(# de reparaciones realizadas en 6 días / # de reparaciones realizadas en el mes) X 100	100%	94%	100%	91%	93%	36%								
	Efectividad	Oportunidad del servicio zona urbano	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo meta establecido	(# de reparaciones realizadas en 3 días / # de reparaciones realizadas en el mes) X 100	100%	60%	88%	69%	67%	37%								
	Efectividad	Producto no Conforme	Controlar que los productos no conformes no superen la meta establecida	Denuncias tipo Producto No Conforme / Total reparaciones realizadas)X100	1%	16%	22%	24%	22%	22%								
	Efectividad	Ejecución Física	Cumplimiento de los proyectos planteados en el plan de acción de la vigencia	(# de proyectos ejecutados en la vigencia/ # de proyectos programados en la vigencia) X 100	100%	NA	NA	NA	NA	100%								
	Efectividad	Eficiencia Financiera	Determinar la eficiencia en el uso de los recursos proyectados en la vigencia	(Inversión de los proyectos ejecutados en la vigencia/ inversión de los proyectos programados en la vigencia) X 100	100%	NA	NA	NA	NA	23%								
GESTIÓN JURIDICA	Efectividad	Cartera (Cobro Coactivo)	Garantizar el mayor recaudo del cobro coactivo para la entidad.	Total Cartera efectivamente recuperada en el período / Total Cartera Gestionada en el Período	3%	NA	NA	N/A	NA	15%	NA	NA	NA	NA	N/A		18%	
	Efectividad	Riesgo Antijurídico (Demandas)	Prevenir el daño antijurídico.	Seguimiento histórico a procesos Judiciales en contra de la Entidad	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	N/A			



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GESTIÓN FINANCIERA	Financiero	Razón corriente	Verificar las disponibilidades de la empresa a corto plazo, para afrontar sus compromisos también a corto plazo	Activo Corriente / Pasivo Corriente	> 1,5	2,63	NA	NA	15,91	NA							
	Financiero	Solidez	Conocer la solidez de la Entidad estableciendo la capacidad para operar en el cierto mediano y largo plazo	Activo total / Pasivo Total	>= 1	8,77	NA	NA	35,19	NA							
	Financiero	Rendimiento del patrimonio	Conocer la utilidad generada por la entidad con respecto al patrimonio utilizado para la obtención de la misma	(Excedente neto x 100)/ Patrimonio	>=4%	1,2%	NA	NA	3,5%	NA							
	Cumplimiento	Cumplimiento PAC funcionamiento	Verificar el cumplimiento al PAC del funcionamiento aprobado	(PAC ejecutado funcionamiento/ PAC proyectado funcionamiento)*100	>=70%	NA	NA	NA	NA	NA							
	Tiempo	Tiempo promedio de pago	Determinar la duración promedio de los pagos para establecer metas de mejoramiento, control sobre la ejecución del proceso por cada pago realizado, optimizando la intención a los usuarios	$(\sum (\text{Fecha pago} - \text{Fecha factura o Acta})) / \sum \text{Número de cuentas canceladas}$	<=10	NA	NA	NA	NA	NA							
	Efectividad	Liquidación Correcta Valorización	Determinar el grado de error en la liquidación y generación de facturas	1- (Número de predios con errores de liquidación mensual / Número de predios liquidados en el mes)	97%	100%	100%	100%	100%	100%							
	Calidad	Calidad Impresión Facturas Valorización	Cuantificar el grado de calidad en la impresión de las facturas	1- (Número de facturas con errores de impresión / Número de facturas impresas)	97%	100%	100%	100%	100%	100%							



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Efectividad	Satisfacción Cliente Entrega Facturas Valorización	Determinar si las facturas se entregan correctamente a los usuarios	1- (Número de reclamos de entrega de facturas / Número de facturas entregadas)	95%	100%	100%	100%	100%	100%							
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Eficacia	Atención Solicitudes	Determinar el cubrimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas	(Total Solicitudes Atendidas / Total Solicitudes) X 100	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Efectividad	Oportunidad del Servicio	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo establecido	(Cantidad de solicitudes realizadas en menos de cuatro horas / Cantidad de solicitudes realizadas) X 100	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Eficiencia	Satisfacción Cliente	Medir la calidad en la atención de requerimientos de soporte tecnológico solicitado por el usuario	(Cantidad de solicitudes calificadas como Buenas) / Cantidad de calificaciones recibidas) X 100	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Efectividad	Disponibilidad del equipo	Determinar la Disponibilidad de los equipos de computo	(Tiempo Disponible 180 horas laborables) - Tiempo fuera de servicio / (Tiempo disponible 180 horas laborables) * 100	95%	99,96%	99,98%	99,98%	99,97%	99,94%	99,86%	99,99%	99,90%	99,92%	99,84%		



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GESTIÓN HUMANA	Eficiencia	Cumplimiento programa Capacitación.	Conocer el cumplimiento de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la entidad.	$(\text{Total proyectos de aprendizaje ejecutados}) / (\text{total proyectos aprendizajes programados}) \times 100$	100%	NA	NA	NA	NA	60%	NA	NA	NA	NA	122%		
	Eficacia	Población cubierta con la capacitación.	Determinar el porcentaje de la población cubierta con la capacitación.	$(\text{Total funcionarios formados}) / (\text{total funcionarios a formar}) \times 100$	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	100%		
	Efectividad	Nivel de efectividad de la capacitación.	Determinar la efectividad de las capacitaciones realizadas en la entidad.	$\text{Total capacitaciones por encima o igual a 4} / \text{Total de capacitaciones evaluadas} \times 100$	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	126%		
	Eficiencia	Participación de los funcionarios de cada área en la formulación de los proyectos de aprendizaje	Garantizar el grado de participación de los funcionarios de cada área en la formulación de los proyectos de aprendizaje	$(\text{Número de funcionarios del área que integran equipos} / \text{No de funcionarios del área}) \times 100$	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	100%		
	RESULTADO	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad	Identificar estrategias que permitan eliminar el riesgo.	$\text{FIAT} = (\text{N}^\circ \text{ DE A.T EN EL AÑO CON INCAPACIDAD} / \text{N}^\circ \text{ HHT AÑO}) * K$	0%	NA	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	NA	0%		
	RESULTADO	Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo	Aplicar sistemáticamente el programa del SST, buscando compromiso del funcionario y la organización, para disminuir el riesgo	$\text{ISAT} = (\text{N}^\circ \text{ DIAS PERDIDOS Y CARGADOS POR A.T AÑO} / \text{N}^\circ \text{ HHT AÑO}) * K$	0%	NA	NA	NA	NA	0.13	NA	NA	NA	NA	0.13%		
	RESULTADO	Índice de Lesiones Incapacitantes por A.T	Evaluar y analizar los accidentes laborales para ajustar los planes de acción enfocados a minimizar los riesgos.	$\text{ILIAT} = \frac{\text{FIAT} * \text{ISAT}}{1000}$	0%	NA	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	NA	0%		



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ATENCIÓN AL CLIENTE	Eficiencia	Oportunidad de respuesta	Medir la efectividad de la gestión	$((\# \text{ total de respuestas emitidas} - \# \text{ de respuestas no oportunas}) / \# \text{ total de respuestas emitidas}) \times 100$	90%	90%	91,3%	92,0%	85%	96,0%	48,0%	48,0%	95,0%	77,0%	100%	89%	90%
	Efectividad	Reclamos	Medir la efectividad de la gestión	$(\# \text{ de Reclamaciones Recibidas} / \# \text{ total de Solicitudes Recibidas}) \times 100$	<=5%	11%	1%	3%	4%	11%	9%	7%	4%	7%	3%	6%	2%
	Eficiencia	Oportunidad de los reclamos	Medir la efectividad de la gestión	$((\# \text{ total de reclamos recibidos} - \# \text{ de reclamos no oportunos}) / \# \text{ total de reclamos recibidos}) \times 100$	>=90%	26%	29%	15%	0%	6%	15%	8%	48%	27%	33%	27%	36%
							90%	93%	95%	94%	95%	95%	94%	93%	90%	90%	94%



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2016

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2016											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Eficiencia	Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción del cliente con la gestión de la entidad	$(\# \text{ de personas satisfechas} / \# \text{ total de personas encuestadas}) \times 100$	>=90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CONTROL DE GESTIÓN	Eficacia	Cumplimiento del programa de auditorías	Determinar el cumplimiento del programa de auditorías	$(\text{Total auditorías ejecutadas}) / (\text{total auditorías programadas}) \times 100$	95%					100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA
	Efectividad	Incremento de acciones de mejora	Determinar el grado de implementación de los aspectos por mejorar generados en auditorías.	$(\text{Total acciones de mejora implementadas en un periodo generadas de auditorías (Aspectos por Mejorar)} / \text{Total acciones de mejora generadas en auditorías en un periodo determinado (Aspectos por mejorar)}) \times 100$	50%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA
	Cumplimiento	Cumplimiento en la presentación de informes a entes de Control	Determinar el cumplimiento de la presentación de informes a los diferentes órganos de Control	Total Informes Presentados / Total Informes establecidos	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA